

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP
ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

LISALATUN SOLIHA

NIM: 1708203101



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1442 H/2021 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM
MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA
SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

LISALATUN SOLIHA

NIM: 1708203101



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Lisalatun Soliha. NIM: 1708203101, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN”, 2021.

Berangkat dari fenomena dimana masih banyaknya UMKM di Kabupaten Cirebon yang kekurangan modal dan belum bisa mengakses pembiayaan lewat bank. Maka dibutuhkanlah lembaga keuangan yang memudahkan para UMKM seperti KSPPS. Akan tetapi KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera memiliki masalah terkait operasionalnya, yaitu jika pengaju pembiayaan jaraknya jauh dari KSPPS maka pembiayaan akan cenderung ditolak. Sehingga hal tersebut bisa mengakibatkan ketidak puasan atau tidak terpenuhinya keinginan untuk mendapatkan pembiayaan dan jika ketidak puasan tersebut tersebar bisa mengakibatkan persepsi yang tidak baik terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang ada. Sehingga pada akhirnya para UMKM tidak tahu lagi kemana untuk bisa mendapatkan pembiayaan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini yaitu UMKM pasar Arjawinangun yang menjadi anggota pembiayaan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun, dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis statistik yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2) dengan alat uji menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di BMT sebesar 6,74% serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di KSPPS AIMS sebesar 7,33%. Secara simultan kualitas pelayanan dan citra perusahaan bersama-sama mempengaruhi kepuasan UMKM dalam melakukan pembiayaan di KSPPS AIMS dengan kontribusi sebesar 14%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan.

ABSTRACT

Lisalatun Soliha. NIM: 1708203101, "EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON THE SATISFACTION OF MSMEs FINANCING IN KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN", 2021.

Departing from the phenomenon where there are still many MSMEs in Cirebon regency that lack capital and have not been able to access financing through banks. Therefore, it is necessary for financial institutions to facilitate MSMEs such as KSPPS. However, KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera has problems related to its operations, namely if the driver of financing is far from KSPPS then the financing will be rejected cendenrung. So that it can result in dissatisfaction or unfulfilled desire to get financing and if the dissatisfaction is spread can result in a bad perception of the service quality and the company image. So in the end, the MSMEs do not know where else to get financing.

This study uses quantitative methods using data collection techniques through questionnaires, observations, and interviews. The population in this study is MSMEs Arjawinangun market which is a member of financing in KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun, with a sample number of 70 people. The data analysis techniques used are descriptive analysis, statistical analysis consisting of validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test in the form of t test (partial) and F test (simultaneous), as well as determination coefficient test (R^2) with test tool using SPSS version 25 application.

The results of this study showed there is a positive and significant influence between the service quality to the satisfaction of MSMEs in financing in KSPPS AIMS by 6.74% and there is a positive and significant influence between the company's image to the satisfaction of MSMEs in financing in KSPPS AIMS by 7.33%. Simultaneously the service quality and the company image together affect the satisfaction of MSMEs in financing in KSPPS AIMS with a contribution of 14%.

Keywords: Service Quality, Company Image, Satisfaction.

المخلص

ليسلاتون سوليه. نيم: ١٠١٣٠٢٨٠٧١، "تأثير جودة الخدمة وصورة الشركة على رضا تمويل MSMEs في KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN"، ٢٠٢١.

وهناك ظاهرة لا تزال توجد فيها المشاريع ذات الإدارة المستدامة في سيريبون تفتقر إلى رأس المال ولم تتمكن من الحصول على التمويل من خلال المصارف. ولذلك، هناك حاجة إلى مؤسسات مالية تسهل المشاريع ذات التسهيلات الخاصة مثل KSPPS. ومع ذلك، فإن KSPPS الشلاه ميترا سجاهتيرا لديها مشاكل تتعلق بعملياتها، وهي أنه إذا كان محرك التمويل بعيداً عن KSPPS، رفض التمويل. بحيث يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا أو عدم الوفاء بالرغبة في الحصول على التمويل وإذا انتشر عدم الرضا يمكن أن يؤدي إلى عدم إدراك جودة الخدمة وصورة الشركة القائمة. لذا في النهاية لا تعرف المشاريع MSMEs من أين تحصل على التمويل.

تستخدم هذه الدراسة طرماً كمية تستخدم تقنيات جمع البيانات من خلال الاستبيانات والملاحظات والمقابلات. السكان في هذه الدراسة هي MSMEs arjawinangun السوق الذي هو عضو في التمويل في KSPPS AIMS العشلاه KCP Arjawinangun، مع عدد عينة من 70 شخصاً. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي التحليل الوصفي، والتحليل الإحصائي الذي يتكون من اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الافتراض الكلاسيكي، واختبار الانحدار الخطي المتعدد، واختبار الفرضيات في شكل اختبار t (جزئي) واختبار F (في وقت واحد)، وكذلك اختبار معامل التحديد (R^2) باستخدام أداة الاختبار باستخدام تطبيق SPSS الإصدار 25.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً وكبيراً بين جودة الخدمة بما يرضي الكيانات الصغرى والمتوسطة الحجم في التمويل في KSPPS AIMS بنسبة 6.74٪. وهناك تأثير إيجابي وكبير بين صورة الشركة بما يرضي الشركات الصغرى والمتوسطة الحجم في التمويل في KSPPS AIMS بنسبة 7.33٪. في الوقت نفسه نوعية الخدمة وصورة الشركة معا تؤثر على رضا الشركات الصغرى والمتوسطة في التمويل في KSPPS AIMS مع مساهمة قدرها 14٪.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، صورة الشركة، الرضا.



PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI
KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

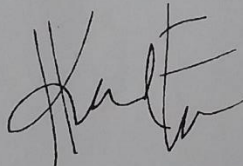
Oleh:

Lisalatun Soliha

NIM: 1708203101

Menyetujui:

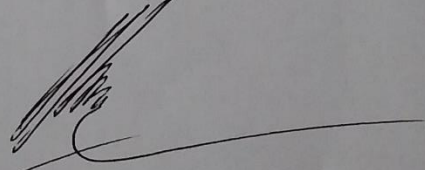
Pembimbing I,



Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM

NIP. 198404222011012018

Pembimbing II,

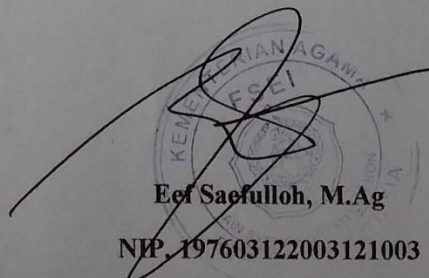


Prof. Dr. H. Abdus Salam Dz, MM

NIP. 195403111982031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

NOTA DINAS

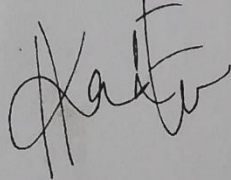
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksian terhadap penulisan skripsi saudara/i Lisalatun Soliha, NIM: 1708203101 dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

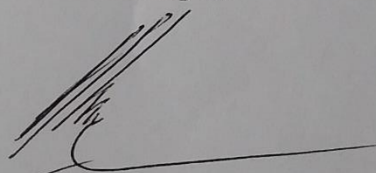
Pembimbing I,



Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM

NIP. 198404222011012018

Pembimbing II,


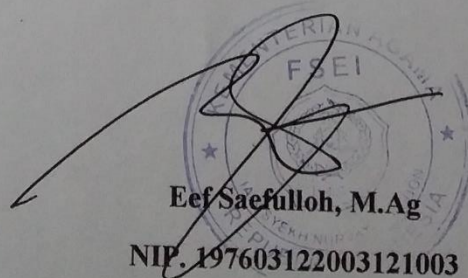


Prof. Dr. H. Abdus Salam Dz, MM

NIP. 195403111982031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

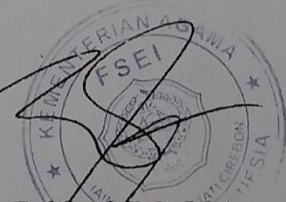

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN”** oleh **LISALATUN SOLIHA, NIM: 1708203101**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 24 Juni 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

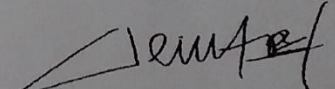
Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,



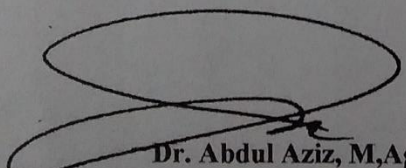
Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

Sekretaris Sidang,



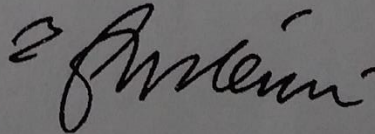
Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Penguji I,



Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004

Penguji II,



H. Ilham Bustomi, M.Ag
NIP. 1973033292000031002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lisalatun Soliha

NIM : 1708203101

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 22 Februari 1999

Alamat : Jl. By Pass Majasri Rt/Rw: 25/05 Desa Bojong Kulon
Kec. Susukan Kab. Cirebon 45166

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 25 Mei 2021

Saya yang menyatakan



LISALATUN SOLIHA
NIM. 1708203101

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Lisalatun Soliha
NIM : 1708203101
TTL : Cirebon, 22 Februari 1999
Alamat : Jl. By Pass Majasri Rt/Rw: 25/05 Desa Bojong
Kulon Kec. Susukan Kab. Cirebon 45166

Pendidikan Formal yang penulis pernah tempuh adalah:

1. TKQ Darul Ulum Majasri (2003-2005)
2. SD Negeri 3 Bojong Kulon (2005-2011)
3. SMP Negeri 1 Susukan (2011-2014)
4. SMA Negeri 1 Susukan (2014-2017)

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S-1) di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN”** dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM dan Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM.

Penulis juga mengikuti organisasi, yaitu:

1. Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Periode 2018-2019
2. Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam (IMEIs) Periode 2019-2020

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin...

Sujud syukur aku persembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan yang maha esa dan maha kuasa. Atas karunia-Mu aku menjadi pribadi yang berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Berkat petunjuk dan kemudahan-Mu, aku bisa sampai dipenghujung awal perjuanganku yaitu dengan terselesaikannya skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan ku dalam meraih cita-cita yang ingin ku gapai.

Dengan ini aku persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua yang sangat aku cintai yaitu Bapak Sartono dan Mamah Nurifah yang tiada hentinya berjuang dan terus memanjatkan doa disetiap solatnya demi melihat anaknya sukses dan bahagia. Terima kasih banyak mah, pak, atas semua kasih sayang, perhatian, nasihat, semangat dan dorongan terbaik yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tanda lulusnya aku dari bangku perkuliahan, semoga kelak aku lebih bisa membahagiakan mamah dan bapak lebih dari sebuah karya kecil ini.

Terima kasih juga teruntuk kakaku Dian Pratiwi (Iang) yang telah membantu mengoreksi bahasa inggris dalam skripsi ini dan selalu mengingatkan aku untuk rajin dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya dan juga untuk adik-adikku Nurul, Dhea, dan Lubna yang membantu dalam menghibur hati untuk bisa semangat mengerjakan skripsi ini semoga kedepannya kalian bisa lebih sukses dari kakak kalian ini. Tidak lupa pula terima kasih ku ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM dan Dosen Pembimbing Prof. Dr. H. Abdus Salam, Dz, MM yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk selalu memberi arahan, doa, dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya.

Untuk teman-teman kelasku, teman seperjuanganku Perbankan Syariah C angkatan 2017 terimakasih telah mengukir banyak cerita dalam kehidupanku dari awal semeseter satu hingga dipenghujung semeseter delapan, telah banyak suka duka telah kita lewati bersama, walaupun 1 tahun kita tidak bisa berjumpa karena Virus Covid-19 tetapi aku sangat bersyukur bisa dipersatukan dengan kalian

orang-orang aktif, semangat, dan humoris, terima kasih untuk semua memori di kelas yang tidak akan aku lupakan.

Teruntuk DELIRA yang terdiri dari Dewi, Egin, Rohani, dan Rani terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu mengingatkan aku dalam hal kebaikan, aku tidak pernah menemui teman-teman seperti kalian, semoga kalian bisa sukses kedepannya. Untuk sahabatku yang sudah menemani dari SD sampai sekarang yaitu Iqo terima kasih telah menjadi sahabatku dan bertumbuh bersama-sama sampai detik ini, terima kasih juga sudah mau untuk menampung ceritaku, semoga mimpi-mimpi kita dimasa lalu bisa tercapai.

Terakhir, dengan segala kerendahan hati, aku ucapkan terimakasih kepada semua yang sudah mensupport dan memberikan doa terbaiknya kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa mengabulkan doa kita semua. āmiin ya rabbal ‘alamīn



MOTTO
----- II -----
“BE POSITIVE PEOPLE FOR BETTER LIFE”
**“SEMUA PUNYA WAKTUNYA MASING-MASING DAN YANG
TERJADI ADALAH HADIAH TERBAIK DARI ALLAH”**
(Penulis)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN UMKM MELAKUKAN PEMBIAYAAN DI KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA KCP ARJAWINANGUN”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Cirebon.

Suatu kebanggaan yang tidak terkira bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya capur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Sartono dan Ibu Nurifah yang selalu memberikan doa, materi, kata-kata positif dan semangat tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan tidak lupa juga dengan segala kerendahan hati, izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Rasulullah SAW yang menjadi suri tauladan dan inspirasi bagi penulis.
2. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Dr. Dewi Fatmasari, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, M.M, Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, M.M, Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan, dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Ibu Nining Wahyuningsih SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
10. Keluarga di organisasi KOPMA dan IMEIs.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2017 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman Perbankan Syariah C yang telah memberikan kenangan yang luar biasa selama masa perkuliahan.
13. Sahabat - sahabatku Dewi, Egin, Rani, Rohani, Faiqoh, dan Devi sebagai orang-orang yang luar biasa karena membuat penulis belajar untuk bisa berkembang dan menjadi orang yang lebih baik setiap waktunya.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih, serta berdo'a atas semua dukungan dan motivasi yang diberikan, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan pahala kebaikan. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin, *Jazakumullah Khairon, Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Cirebon, 5 April 2021
Penyusun,

Lisalatun Soliha

NIM. 1708203101

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRASLITERASI	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Batasan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Definisi Kualitas Pelayanan	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	14

B. Citra Perusahaan.....	17
1. Definisi Citra Perusahaan.....	17
2. Dimensi Citra Perusahaan	18
3. Citra Perusahaan Dalam Perspektif Islam.....	20
C. Kepuasan	22
1. Definisi Kepuasan	22
2. Dimensi Kepuasan	23
3. Kepuasan Dalam Perspektif Islam	24
D. Pembiayaan Syariah.....	25
E. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).....	26
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Kerangka Pemikiran.....	53
H. Hipotesis.....	55

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 56

A. Metode Penelitian.....	56
B. Tempat dan Waktu	56
1. Tempat Penelitian.....	56
2. Waktu Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel	56
1. Populasi	56
2. Sampel.....	57
D. Definisi Operasional Variabel.....	58
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	58
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	58
E. Jenis Data	65
1. Data Primer	65
2. Data Sekunder	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	65
1. Metode Kuisisioner (Angket)	65
2. Metode Observasi.....	65
3. Metode Wawancara.....	66
G. Teknik Analisis Data.....	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	67
3. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Multikolinearitas	68
c. Uji Heteroskedastisitas.....	68
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	68
5. Uji Hipotesis.....	69
a. Uji t (Parsial)	69
b. Uji F (Simultan)	70
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 72

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	72
1. Sejarah KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun	72

2. Visi, Misi KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun	73
3. Sasaran dan Tujuan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun	74
4. Budaya dan Keyakinan Dasar KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera KCP Arjawinangun	74
5. Struktur Organisasi	75
B. Gambaran Umum Anggota KSPPS Al-Ishlah KCP Arjawinangun	89
C. Gambaran Umum Responden	90
1. Distribusi Menurut Umur	90
2. Distribusi Menurut Jenis Kelamin	91
3. Distribusi Produk Pembiayaan yang Dipilih	91
4. Distribusi Menurut Pendapatan Perbulan	92
D. Gambaran Umum Variabel	93
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	93
2. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	96
3. Deskripsi Variabel Kepuasan	98
E. Hasil Penelitian	101
1. Uji Validitas	101
2. Uji Reliabilitas	103
3. Uji Asumsi Klasik	104
a. Uji normalitas	104
b. Uji multikolinearitas	105
c. Uji heterokedastisitas	106
4. Analisis Regresi Linear Berganda	107
5. Uji t (Uji Parsial)	109
6. Uji F (Uji Simultan)	111
7. Uji Koefisien Determinasi	113
F. Pembahasan Penelitian	114
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan UMKM Melakukan Pembiayaan Di KSPPS AIMS	114
2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan UMKM Melakukan Pembiayaan Di KSPPS AIMS	115
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Kepuasan UMKM Melakukan Pembiayaan Di KSPPS AIMS	116
BAB V PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1: Operasional Variabel	59
Tabel 3.2: Skala Likert	64
Tabel 3.3: Interpretasi Koefisien	70
Tabel 4.1: Jumlah Anggota KSPPS AIMS KCP Arjawinangun.....	89
Tabel 4.2: Distribusi Menurut Umur.....	90
Tabel 4.3: Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	91
Tabel 4.4: Distribusi Menurut Produk Pembiayaan yang Dipilih.....	91
Tabel 4.5: Distribusi Menurut Pendapatan Perbulan	92
Tabel 4.6: Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	93
Tabel 4.7: Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Citra Perusahaan (X2) ...	96
Tabel 4.8: Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan (Y).....	98
Tabel 4.9: Hasil Uji Validitas (X1), (X2), dan (Y)	101
Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas.....	103
Tabel 4.11: Hasil Uji Normalitas	104
Tabel 4.12: Hasil Uji Multikolinearitas	106
Tabel 4.13: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	108
Tabel 4.14: Hasil Uji t Parsial.....	109
Tabel 4.15: Hasil Uji F Simultan	112
Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia 2010-2018	2
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1: Bagan Struktur Organisasi KSPPS AIMS	75
Gambar 4.2: Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	95
Gambar 4.3: Garis Kontinum Variabel Citra Perusahaan.....	98
Gambar 4.4: Garis Kontinum Variabel Kepuasan	100
Gambar 4.5: Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik	105
Gambar 4.6: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	107



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen: Validitas, Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik: Normalitas Kolmogorov- Smirnov,
Normalitas P-Plot, Multikolonieritas, Heterokedastisitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 : Hasil Uji t Parsial
- Lampiran 7 : Hasil Uji F Simultan
- Lampiran 8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) dan Pengaruh Individual
- Lampiran 9 : r Tabel
- Lampiran 10 : t Tabel
- Lampiran 11 : F tabel
- Lampiran 12 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 13 : Surat Keterangan (SK) Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 15 : Kartu Bimbingan

